



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Habilidades blandas y calidad del servicio en el Centro
Emergencia Mujer, Piura.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en gestión pública

AUTOR:

Br. Veliz Lequernaque, Wendy de Fatima (ORCID: 0000-0002-6385-2601)

ASESOR:

Dr. Alarcón Díaz, Orlando (ORCID: 0000-0003-2042-7282)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

PIURA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Con el gran amor, a Dios por su guía y ayuda, por ser el Dios todopoderoso y a mis padres Marco Veliz Benites y Lilia Lequernaque Ortega, por su incondicional amor y sus sabias instrucciones. A ellos mi más sincera gratitud.

Wendy De Fatima

Agradecimiento

La mente inteligente alcanza el saber, el oído sabio busca el conocimiento, mi más sincera gratitud a Dios por su gran poder y porque de Él viene todo conocimiento, gracias a todas aquellas personas por su ayuda y aprecio incondicional, han sido mi motor y mi ejemplo para seguir en pie, gracias a esta casa de estudios y a todos mis formadores académicos por compartir sus saberes y su apoyo a lo largo de mi desarrollo como profesional.

Wendy de Fatima

Índice de contenidos

| | |
|--|-----|
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas..... | v |
| Resumen | vi |
| Abstract..... | vii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEORICO..... | 4 |
| III. METODOLOGÍA..... | 12 |
| 3.1. Tipo y diseño de la investigación | 12 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 13 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 13 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 14 |
| 3.5. Procedimientos | 14 |
| 3.6. Método de análisis. | 15 |
| 3.7. Aspectos éticos. | 15 |
| IV. RESULTADOS..... | 17 |
| V. DISCUSIÓN..... | 22 |
| VI. CONCLUSIONES | 28 |
| VII. RECOMENDACIONES | 29 |
| REFERENCIAS | 30 |
| ANEXOS..... | 36 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Nivel de habilidades blandas..... | 17 |
| Tabla 2. Nivel de calidad del servicio | 18 |
| Tabla 3. Nivel de relación entre variables..... | 19 |
| Tabla 4. Prueba de normalidad..... | 20 |
| Tabla 5. Prueba de hipótesis..... | 21 |

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar los resultados del análisis de habilidades blandas y calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer, Piura. El abordaje de la tesis corresponde a un estudio básico, con diseño no experimental correlacional. Empleando en la presente investigación un grupo representativo de estudio integrado por 30 participantes a los cuales se les administró un cuestionario constituido por 20 ítems, cuya validez se determinó mediante juicio de expertos y la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, alrededor de 0,844, estableciendo un alto nivel de confiabilidad. Los resultados incluyen un conjunto de análisis de las variables, dimensiones e indicadores que reflejan el nivel de relación existente. Tras haber realizado el proceso se analiza, interpreta y discute los resultados, concluyendo que el nivel de habilidades blandas y Calidad del Servicio del Centro Emergencia Mujer de Piura se encuentra en un nivel promedio por lo que es necesario fortalecer e incrementar ambas variables.

Palabras Clave: Habilidades, blandas, calidad, servicio, atención.

Abstract

The general objective of this research work is to determine the results of the analysis of soft skills and quality of service at the Centro Emergencia Mujer, Piura. The approach to the thesis corresponds to a basic study, with a non-experimental correlational design. Using in the present investigation a representative study group made up of 30 participants to whom a questionnaire consisting of 20 items was administered, whose validity was determined by expert judgment and the reliability through Cronbach's Alpha, around 0,844, establishing a high level of reliability. The results include a set of analyzes of the variables, dimensions and indicators that reflect the level of existing relationship. After having carried out the process, the results were analyzed, interpreted and discussed, concluding that the level of soft skills and Quality of the Service of the Piura Women's Emergency Center is at an average level, so it is necessary to maintain, strengthen and increase both variables.

Keywords: Skills, soft, quality, service, attention

I. INTRODUCCIÓN

La interacción humana en nuestra sociedad atraviesa por procesos de cambio comparado a la generación anterior. Existen hoy en día diversas formas de comunicación e interacción con una amplia gama de oportunidades, siendo necesario la incorporación de habilidades blandas optimizando relaciones constructivas, con capacidad de resolución de conflictos, permitiendo el desarrollo de valores y destrezas para la adecuada convivencia en una sociedad globalizada.

A nivel internacional, desde el año de 1990 se torna complejo cubrir plazas laborales entre las diversas causas es la falta de habilidades blandas, encontrándose en cuarto lugar por detrás de la inexperiencia laboral (ManpowerGroup, 2015). El 56% de los propietarios de empresas expresan que las habilidades para comunicar en forma oral y escrita constituyen las potencialidades de las personas que más aprecian, seguida de la cooperación y la resolución de dificultades (ManpowerGroup, 2018).

El manuscrito del Foro Mundial de Educación, proyecta como meta al 2030 el incremento del potencial humano y la incorporación de competencias técnicas y prácticas para lograr el acceso al empleo y el emprendimiento, teniendo como base el desarrollo de destrezas y habilidades enriqueciendo el vínculo interpersonal y el desarrollo personal. (Foro Mundial de Educación, 2015, p8).

En España, desde los Gobiernos regionales iniciaron un trabajo unido integrando a las universidades combatiendo el desempleo, construyendo un proyecto en el que se buscó brindar educación en habilidades no cognitivas, manifestando la importancia de las alianzas estratégicas con las universidades en el desarrollo socioeconómico del país siendo las habilidades blandas importantes en la reducción de la desempleabilidad. (EuropaPress, 2014).

Así mismo Chile se encuentra en un proceso incesante en el desarrollo productivo de la educación principalmente en el proceso continuo de habilidades y/o capacidades que determinan la calidad del servicio, siendo primordial el enfoque en la adquisición de habilidades para cumplir con las metas en una organización. Educación Técnico Profesional en Chile (2015).

Del mismo modo en nuestro país, existe una gran brecha que dificulta la selección del personal idóneo dotado de habilidades, en una encuesta aplicada a 500 empresas se obtuvo como resultado, el 28% no detecta al personal idóneo y el 19% de los candidatos no han desarrollado competencias blandas (Lizàrraga,2013)

Existe la necesidad de cumplir objetivos, de lograr metas dentro de las organizaciones, las cuales se encuentran en la búsqueda del talento humano, potencializando al personal con capacitaciones, reforzando las habilidades blandas logrando mejores resultados y por ende brindando una mejor calidad de servicio, es por ello que Chiavenato (2011) refiere las habilidades favorecen a la entidad en el alcance de los objetivos, así mismo Calderón (2017) refiere que las competencias blandas comprenden conocimientos, habilidades y actitudes relacionados que permite un desempeño óptimo para el cumplimiento de metas.

La importancia de las habilidades son fundamentales ya que ellas promueven el desarrollo de las capacidades, la información que la persona posee se convierte en conocimiento real, siendo las habilidades la relación de la actividad psíquica y practica necesaria para la regulación de las actividades (Bravo et al. 2016).

Así mismo Landa (2015) refiere que cuando se logra la satisfacción es el momento donde el empleado se identifica y busca el crecimiento de la entidad, mostrando compromiso siguiendo los lineamientos establecidos. Feijo (2016) concluye que la calidad del servicio se logra entender como el nivel de excelencia que un establecimiento ha marcado logrando satisfacer los intereses de los clientes.

Actualmente existe la necesidad del cierre de brechas de problemas psicosociales latentes en nuestra región Piura, siendo la violencia hacia las mujeres e integrantes del grupo familiar un problema que va en incremento en nuestra sociedad, no dejando de lado el cumplimiento de objetivos y metas lo que lleva a las instituciones a la búsqueda del personal idóneo, no siendo ajeno a ello el Centro de Emergencia Mujer (CEM) Piura, quien brinda a la ciudadanía un servicio público, especializado y multidisciplinario para hombres y mujeres expuestos por situaciones de violencia de género, otorgando el apoyo en las diversas áreas de manera gratuita.

De esta forma fue necesario presentar el problema de investigación, el cual condujo a generar la siguiente interrogante ¿Qué relación existe entre las habilidades

blandas y la calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer, Piura?

La investigación se justificó teóricamente ya que a través de esta iniciativa se busca realizar un aporte al conocimiento científico vinculado a las variables de estudio como son las habilidades blandas y la calidad de servicio. En cuanto al aspecto práctico cobra mayor relevancia debido a que los participantes fueron servidores públicos del CEM, Piura, siendo ellos los beneficiarios de este estudio, así como la población vulnerable los mismos que necesitan un servicio de calidad con personal dotado de habilidades blandas. A partir de ello y desde una mirada metodológica se hizo uso de herramientas válidas y confiables, las mismas que pueden ser tomadas como base para otras investigaciones de esta naturaleza.

Considerando la importancia de la adquisición de las habilidades en los profesionales de los CEM Piura, el mismo que será de gran efecto para la adecuada atención del equipo profesional a favor de las víctimas de violencia, siendo necesario incorporar habilidades blandas, Vera (2016) hoy en día se busca de manera exhaustiva a profesionales altamente efectivos, congruentes entre sus conocimientos técnicos y habilidades para la resolución de problemas en el ámbito donde labora, de este modo tendremos no solamente el éxito laboral, sino también el grado de satisfacción y felicidad en los funcionarios y usuarios.

Habiendo descrito las motivaciones que llevaron a realizar la siguiente investigación es importante presentar el objetivo general: Determinar el nivel de relación que existe entre las habilidades blandas y la calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer, Piura. Asimismo se formuló objetivos específicos los que contribuyeron al cumplimiento del objetivo general: identificar el nivel de habilidades blandas, identificar la calidad del servicio, Piura y analizar la relación existente entre las habilidades blandas y la calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer Piura.

Con la argumentación expuesta se formuló la hipótesis H1: Las Habilidades blandas se relacionan significativamente con la calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer, Piura. H0: Las habilidades blandas no se relacionan significativamente con la calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer, Piura.

II. MARCO TEORICO

En la presente investigación se recopiló algunos estudios realizados previamente, los cuales tienen cierta coincidencia con las variables que se han utilizado. Así, en el ámbito internacional Jaramillo et al. (2019) propuso un programa con el fin de optimizar las habilidades blandas en los docentes del Colegio las Américas en Barrancabermeja, arribando a la conclusión que el desarrollo de programas enfocados en habilidades blandas y la inteligencia emocional en docentes tendría gran impacto para los estudiantes favoreciendo a la calidad institucional.

Hang et al. (2018), el objetivo de su investigación fue dar a conocer la importancia de desarrollar destrezas no cognoscitivas para la empleabilidad de los graduados en actividades comerciales en Vietnam, manifestando que los contratistas dan énfasis a personas que cuenten con habilidades bandas ya que de ello determinará el éxito empresarial. Los encuestados consideraron que las habilidades blandas eran más importantes que las habilidades duras en el lugar de trabajo empresarial, especialmente en el campo de las ventas.

René. (2017), Identificó el nivel de influencia en el Modelo ServQual Académico ligado al servicio de calidad en la realidad de la educación arribando a la conclusión que subsiste un elevada incidencia entre el servicio educacional de calidad con ayuda del Modelo ServQual y la complacencia de los alumnos de las diversas áreas profesionales, a mayor calidad en el servicio brindado, incrementaría de manera determinante la satisfacción del público objetivo.

Khosti (2016), en su investigación sobre el desarrollo de la calidad del servicio en Finlandia, buscó entender las expectativas y apreciaciones de usuarios respecto de los servicios de calidad al momento de realizar compras, enfatizando el grado de importancia entre los intereses del cliente y sus apreciaciones sobre la calidad del servicio, efectuando perfeccionamientos para satisfacer las necesidades del consumidor, concluyendo que es el camino más viable para obtener la lealtad del cliente y la rentabilidad.

Así mismo a nivel Nacional Zilberman, (2018). Su estudio tuvo como objetivo principal analizar las brechas entre las competencias profesionales de los practicantes y egresados de universidades y las que demandan las empresas financieras en Lima-Perú, concluyendo que principalmente es debido a la falta de desarrollo de habilidades blandas. Sugiriendo la articulación en las mallas curriculares de universidades incorporando y/o fortaleciendo las habilidades blandas las cuales son exigidas hoy en día por las empresas financieras, lo que trae consigo la formación y desarrollo al futuro profesional.

Cáceres (2018) realizó una investigación enfocando su estudio en las habilidades blandas, desempeño laboral y la relación que estas tendrían entre sí, concluyendo que las habilidades blandas favorecen al cumplimiento de mejores resultados dentro de la entidad, desligando el enfoque solo en las habilidades técnica, dando paso a la importancia que los empleados de la institución cuenten con destrezas y habilidades blandas.

Malpartida (2017) en su investigación tuvo como punto principal descubrir la relación entre calidad de atención y grado de complacencias de colaboradoras que han sufrido violencia familiar en el CEM, afirmando que existe reciprocidad entre la dimensión de la profesionalidad de la atención de calidad y la complacencias de las interesadas, encontrándose en una categoría media.

Ricse, (2014), el objetivo de su estudio fue determinar el nivel de complacencia del servicio de calidad y el coste ocasión que produce ingresar en el régimen de justicia de Lima de las personas de sexo femenino asalariadas víctimas de violencia contra la mujer, concluyendo la existencia de una gran dificultad de las mujeres víctimas de violencia para efectuar la denuncia y la continuidad del proceso judicial.

En las investigaciones a nivel local, Savitzky (2016) buscó la existencia de una entidad de formación en habilidades blandas y liderazgo, refiriendo que en la ciudad de Piura no existe una academia de formación en habilidades, teniendo como objetivo las mejoras progresivas y con resultados óptimos en la formación de un piurano competente y dotado de habilidades que le ayudaran en desenvolvimiento profesional.

Gomez, (2018) en su estudio buscó medir la calidad del servicio en el CLASS San Miguel de Piura, arribando a la conclusión que 45.8 % manifestaron que la calidad de servicio es bajo, el 35% un nivel medio, el 19.2% refirieron un nivel alto de calidad de servicio, recomendando a la dirección superior el fortalecimiento en la calidad del servicio, priorizando en las dimensiones tangible y empatía.

Los trabajos de investigación antes mencionados, fueron de gran soporte en la estructuración del conocimiento a través de sus aportes, así mismo en la contextualización de las variables, lo que nos induce a investigar teorías y nuevos alcances sobre las habilidades blandas y calidad del servicio en el CEM, Piura.

Según la teoría de la inteligencia exitosa Sternberg (1997) hace referencia de la existencia de procesos bajo aspectos ligados a componentes (meta componentes los que estarían relacionados con la habilidad y elementos para la incorporación del conocimiento) que interactúan el uno del otro siendo habituales en todas las culturas del mundo, actuando en la solución de problemas, del mismo modo en la búsqueda de estrategias, relacionados a las destrezas creativas, prácticas y metódicas relacionadas entre sí, las cuales contribuyen en las diversas circunstancias del diario vivir.

La Inteligencia Exitosa, permite que el individuo descubra fortalezas las cuales tendrían que ser optimizadas y permitir identificar las debilidades para posteriormente corregirlas o eliminarlas.

Por otro lado, la teoría de las inteligencias múltiples de Gardner (1993) en su obra "Estructuras de la mente" expone que la inteligencia va más allá de la medida de un Coeficiente Intelectual, hace hincapié a la inteligencia como aquellas "habilidades" y no solo conocimiento, considerando a la inteligencia como aquello

que no viene determinado en el individuo, estando propenso al cambio al perfeccionamiento dinámico. Admite que la inteligencia no es única, ni compacta (Armstrong, 2006).

La teoría de las habilidades sociales de Monjas (1993) especifica que las habilidades sociales son conductas requeridas en las relaciones interpersonales, permitiendo la interacción con otros de manera efectiva y satisfactoria. Siendo las habilidades acciones aprendidas, así mismo un equilibrio entre la cognición, la emoción y el comportamiento, los que contribuyen al establecimiento de interacciones de forma satisfactoria y asertiva con otros. (Monjas et al., 2007)

Asimismo encontramos teorías relacionadas a la calidad de servicio, siendo Parasumaran et al.(1988) Quienes mencionan que las características de calidad diferenciada se pueden coadyuvar con el desarrollo principal de la entidad, haciendo una evaluación de los servicios que se propone, delimitando la percepción entre los trabajadores de la institución y el consumidor, evaluando constantemente el estado del producto que se brinda y el servicio que se recibe, lo que contribuye al mejoramiento en materia de adopción de determinaciones de los clientes.

Albrecht y Carlzon (1986) desarrollaron la teoría del triángulo del servicio, conformado por la estrategia del servicio y los sistemas, siendo fundamental el papel que juega el cliente quien se encargará de certificar la cultura de servicio dentro de la entidad, integrando también a los trabajadores, siendo las relaciones dentro de la organización los cuales darían mayor relevancia que los bienes o servicios concretos que se brindan.

La teoría de la calidad de Phill Crosby (1991) menciona que la calidad se encontraría relacionada con las insuficiencias, el régimen de calidad es prever y no la corrección, el método que utilizó Crosby para aplicar la calidad es poseer esencialmente precisados aquellas fases que deberían seguirse en una entidad con la finalidad de implementar mejoras en la calidad de una organización teniendo en consideración la responsabilidad de la dirección, cálculo del costo, conciencia de la calidad, búsqueda de soluciones con acciones que corrijan errores latentes, establecimiento de metas, entre otros.

Fortaleciendo la investigación, se menciona la teoría de calidad de servicio desarrollada por Karl Albrecht, el que hace referencia que para obtener el éxito de la organización, las cosas deben marchar de forma oportuna dentro de la institución, mencionando también que hoy en día no se le da mayor énfasis a la prestación de servicios que se le da al consumidor. De ese modo Cortez (2017) manifiesta que este modelo se aprecia las relaciones que pueden darse entre las estrategias del servicio, los servicios y el personal dentro de la organización, enfocado al cliente.

Definiendo las variables de estudio, Perreault (2004), las “habilidades blandas” según el autor son cualidades o atributos propios del individuo que la hace diferente de otros, a pesar de poseer habilidades afines o el modo de experiencia previo. James y James (2004) concuerdan en que las habilidades blandas son un abanico de despliegues subjetivos como el liderazgo, la comunicación, el servicio al usuario, la capacidad para resolver dificultades, trabajo en equipo, que permiten a las personas lograr acciones exitosas en el mundo de labores y propiciar su carrera.

De manera similar Simón y Eichhols (2015) recalcan que las habilidades no cognitivas o socio afectivas son también llamadas habilidades blandas. Las de naturaleza cognoscitiva se asocian con el coeficiente intelectual y las de los saberes. No obstante, las sociales y emocionales se comprenden como las que se integran a la esfera de la conducta o que sobrevienen de las particularidades de la personalidad y que habitualmente se postulan como blandas (Vindas, 2012).

Se enmarca la importancia de que el personal del CEM sea altamente capacitado no solo en las normativas vigentes para su intervención en las víctimas de violencia, sino también en el progreso y mejoramiento de las habilidades blandas las cuales equilibrarían el adecuado abordaje a este grupo de población vulnerable. Vera (2016), las habilidades blandas permiten: el incremento de la productividad y la competitividad entre los mercados. Es importante gestionar una fuerza laboral que se adecúe y que sea calificada, así mismo generar un escenario apropiado para la inventiva en un ambiente dominado por la mundialización, (Brungardt, 2011) menciona que los colaboradores deberían tener autonomía presentando la capacidad de trabajar con y a través de otros, siendo las habilidades blandas las

que contribuyen al accionar efectivo en cada uno de los espacios en el que se desarrolla el individuo.

El trabajo en equipo es una de las habilidades blandas con mayor relevancia, siendo una de las dimensiones en la investigación, según Olivas (2016) tiene el propósito de lograr los objetivos planificados en forma conjunta; con la facultad de implementar una incorporación armoniosa, efectuar el cumplimiento de las responsabilidades determinadas integrando la habilidad de comunicación y de mentalidad para asumir la obligación institucional.

Siendo el trabajo de equipo fundamental en el desarrollo del trabajo dentro de un CEM, ya que se realiza un trabajo multidisciplinario desde las diversas áreas, legal, social y psicológico, tienen que unificar y trabajar en equipo en una sola línea en bien de la población vulnerable, así mismo según refiere (Belmonte, V. 2013), los seres humanos concientizados a ejercer funciones en equipo en la mayoría de casos, anteponen los intereses personales de otros; tienen la capacidad para apreciar, aceptar la competencia de los demás y buscan progresos permanentes en su desempeño.

Del mismo modo consideramos la dimensión del coaching, en ese sentido Lazzati (2008), lo considera como un procedimiento de interactuar, por el que un coach soporta o ayuda al individuo que lo recibe en aras de alcanzar progresos en sí mismo, se busca la utilización de los propios recursos y capacidades de manera eficiente. Se considera fundamental la capacidad en los profesionales de los CEM ya que se requiere la búsqueda de soluciones en la intervención en curso.

Bou (2009), señala que realmente se espera encontrar en un entrenador profesional que posea múltiples competencias y habilidades que le encaminen al cumplimiento solvente con su tarea, entre las que pueden centrarse: la facultad de escucha, permanecer dispuesto, reconocer de manera perfecta sus labores, tener capacidades como animosidad en la ejecución de tareas, actitud psicológica y por sobre todo un régimen determinado.

La dimensión de liderazgo, Knootz, Harold y Heinz, Weinhrich (2007) afirman que el liderazgo se conceptualiza como la influencia, es decir, el arte de ejercer incidencia en los individuos, de tal manera que se esfuercen de modo voluntario y

entusiasta por lograr los objetivos previstos (Cardona y Buelvas, 2010). El ejercicio del liderazgo está relacionado con las facultades del líder que orienta a una conducta determinada para influenciar en el comportamiento de otros o en todo caso para modificarla en aras de lograr los propósitos de la entidad. (Human and Partners, 2013).

En la dimensión de comunicación asertiva, Hellriegel et al. (2002) afirman que es la facultad de transmitir y cruzar de modo eficaz datos para comprender a otros. Esta capacidad es esencial para el desenvolvimiento de la gerencia efectiva e impregna la comunicación formal e informal, además, la negociación (Bhatnagar y Bahtnagar, 2011), tratan de ofrecer explicaciones respecto de la relevancia de incursión de las facultades blandas en las entidades actuales, sin soslayar la comunicación y cómo estas competencias son trascendentes para resolver dificultades en las organizaciones.

En lo concerniente a la variable calidad de servicio, Parasuraman, et al. (1988) refiere que la calidad de servicio es momentánea y que es difícil de medir, la calidad observada se evalúa ya sea alta o baja, asimismo, Landa (2015), expresó que el servicio y calidad son situaciones difícilmente desligables en el tiempo, porque se trataría de una ligazón directa que constituyen las entidades con los usuarios. De este modo los CEM en el departamento de Piura busca unificar ambos elementos la calidad y servicio, permitiendo así que la población vulnerable que acude a los servicios se sientan fortalecidos con el vínculo de la institución buscando de este modo ofrecer un servicio de calidad satisfaciendo las necesidades de los usuarios.

Parasuraman et al. (1988) refiere que las cualidades de calidad distinguida se pueden engarzar con el progreso trascendente de la entidad. También se podría valorar desde la perspectiva que propicia una prestación, lo que permite delimitar en este caso la percepción entre los trabajadores de la institución y el usuario, ligado a la evaluación correspondiente lo que puede permitir la posición del producto que se brinda y el servicio que se recibe, fortaleciendo la toma de decisiones.

Para esto los Centros Emergencia Mujer a nivel nacional centran la atención en el abordaje a Mujeres e integrante del grupo familiar víctimas de violencia, adaptando a las necesidades de los usuarios, permitiendo que ellos acudan con

total confianza en búsqueda de soluciones al problema psicosocial con gran impacto en nuestra región, lo que genera que la población se sienta respaldada, atendida realizando una evaluación del servicio recibido, cabe mencionar que se busca eliminar los cuellos de botella en la intervención de los servicios que brinda el CEM ya que estas brechas dificultan el proceso de denuncia que atraviesa la persona.

La dimensión fiabilidad se centra en cómo se entregan las promesas de servicio. De La Hoz (2014) manifiesta que es importante tomar en cuenta la facultad de efectuar la prestación de manera confiable y concreta. La complacencia de los usuarios será alta cuando los suministradores de servicios se encuentren en la capacidad de hacer demostraciones de su integridad, cuando se tenga confianza en el desenvolvimiento del que provee servicios.

La dimensión de capacidad de respuesta, se centra en cómo la organización está dispuesta a ayudar al cliente y ofrecer servicios rápidos y dar respuesta a sus necesidades, según Kotler y Keller (2012) menciona que en la actualidad en un entorno tan competitivo es difícil dar respuesta a la voz del cliente. Es importante conocer aquellas capacidades técnicas del producto que se entrega, la capacidad y habilidad del servidor y el servicio que brinda.

La dimensión de la empatía, es la capacidad para entender las emociones de los demás. Es de suma importancia ya que permite comprender e interpretar el lenguaje verbal y no verbal. (López, 2016), siendo la capacidad de comprender lo que sienten los demás, es una habilidad que sirve para todo ámbito de la vida, desde el personal al profesional. (Guevara 2011).

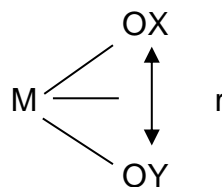
Finalmente la dimensión seguridad, son las capacidades y ofrecimiento de atención que exhiben los servidores en razón a la prestación que ofrecen, sumado a ello la capacidad para brindar seguridad y credibilidad del servicio que se ofrece. Se toma en consideración el saber de los trabajadores, la urbanidad y la facultad para irradiar seguridad y confianza. Asume una relación positiva entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios (De La Hoz, 2014).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

La presente investigación se realizó considerando el tipo de investigación básica, ya que se direccionó al conocimiento previo de los aspectos fundamentales de los fenómenos, de los sucesos observables o de las relaciones que fijan las variables (Congreso de la República del Perú, 2018), en la investigación se desarrolló respecto a la correlación entre las habilidades blandas y la calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer, Piura.

La investigación fue de diseño no experimental correlacional. Según manifiesta Hernández et al. (2014) un diseño no experimental se plasma sin que deliberadamente se manipulen las variables de análisis, asimismo que únicamente se apoya en el reconocimiento y presentación del fenómeno como tal, en el interior del campo donde se desarrolla. La investigación fue correlacional ya que se comprendió el grado de relación que existe entre dos variables en un entorno especial (Hernández et al. 2014), de la forma que se identifica en la imagen que se presenta a continuación:



Dónde:

M : Muestra

OX : Observación de la Variable 1

OY : Observación de la Variable 2

r : Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

El término habilidades blandas son un conjunto de destrezas personales, que permiten a los individuos tener éxito, James y James (2004).

La variable de habilidades blandas fue operacionalizada en razón de las cuatro dimensiones, trabajo en equipo, coaching, liderazgo y comunicación asertiva. Las cuales han sido valoradas a partir del cuestionario correspondiente.

Parasuraman et al. (1988) refiere que la calidad de servicio es momentánea y que es difícil de medir, la calidad observada se evalúa ya sea alta o baja, con respecto a la grandiosidad o superioridad relativas de los bienes y/o servicios que el cliente observa como interinos.

La variable de calidad del servicio fue operacionalizada en razón de las cuatro dimensiones, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad. Las cuales han sido valoradas a partir del cuestionario correspondiente. Se consideró en la matriz correspondiente que se registra en anexos.

3.3. Población, muestra y muestreo

Según Hernández et al. (2014), son todos aquellos seres humanos, que cuentan con las mismas características en relación a un problema sobre el cual se lleva una investigación.

En la presente investigación, se consideraron criterios de inclusión los cuales delimitaron a la población elegible, la cual estuvo conformada por 30 trabajadores de los Centros Emergencia Mujer en Piura (CEM), CEM regular, CEM en comisaría y CEM en Centro de Salud, cuyas particularidades serán las siguientes: hombres y mujeres que oscilen entre los 22 años a 68 años, grado de escolaridad: secundaria, superior y que desempeñe sus funciones en las diversas áreas de la institución.

En el presente apartado nos referimos a aquellas condiciones que no cumplen la población y que por ende origina la exclusión de la investigación (Universidad Cesar Vallejo, 2020). Estuvo conformada por trabajadores mayores de 68 años de edad.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según manifiesta Sánchez, et al. 2018, la técnica constituye un conjunto de procedimientos y reglas las cuales estarán orientadas a establecer la relación con el objetivo o sujeto de la investigación. De este modo en la presente investigación se empleó la técnica de la encuesta, la misma que nos permitió conseguir información fidedigna sobre la población, con la finalidad de apreciar con mayor cercanía la trascendencia del problema que se pretende estudiar (Rojas 2014).

En la presente investigación el instrumento que permitió la recolección de información y que se utilizó para el presente estudio fue el cuestionario, conformado por una serie de ítems que guardan relación con las variables de estudio que se pretende valorar (Hernández y Mendoza, 2018), gracias a ello se obtuvo los datos relevantes y significativos de la investigación, de tal forma el instrumento que se utilizó en la investigación guardó congruencia, pertinencia y coherencia en relación con el planteamiento del problema y la hipótesis de la investigación.

Se realizó una validación de contenido, el cual estuvo a cargo por juicio de expertos, quienes determinaron la relevancia, claridad y pertenencia de los ítems de ambas variables. Participaron para ello tres jueces con grado académico de maestro, cuya calificación por cada uno de ellos proporcionó la validez del cuestionario, en la perspectiva de lo que se busca medir (Hernández et al., 2014).

Para medir el grado de confiabilidad de la investigación se determinó por el Alfa de Cronbach, siendo una herramienta cuyos valores se encuentran establecidos 0 y 1 donde al obtener un coeficiente 0 se comprende como una nula confiabilidad y al obtener 1 manifiesta una máxima confiabilidad (Santos, 2017).

3.5. Procedimientos

Para la recolección de información se llevó a cabo teniendo en consideración el marco teórico y el cuadro de operacionalización de variables la cual se adjuntó en anexos y en merito a ello, a partir de los indicadores se diseñó el instrumento con el cual se midió las variable de estudio, las cuales previas a su aplicación

fueron validadas por la opinión de expertos. En los procedimientos a seguir se inició con las coordinaciones previas para dar inicio a la investigación.

Por otro lado, para el análisis correlacional y contrastación de hipótesis se efectuó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, con ello se determinó si se emplearán pruebas paramétricas o no paramétricas, debido a que si se tiene una distribución no normal se hará uso del coeficiente correlacional de Spearman (Rho).

3.6. Método de análisis.

Se construyó una base de datos, codificando los niveles y los rangos conformes a los baremos precisados. Para el análisis de datos estadísticamente se hizo uso del programa Excel, así como del SPS. En la realización de la interpretación descriptiva de los resultados se empleó la tabla de frecuencias, haciendo uso de la media aritmética, la desviación estándar, así como el coeficiente de variabilidad. Posteriormente para la realización del análisis correlacional y la construcción de hipótesis se efectuó con la prueba no paramétrica de Spearman (Rho).

3.7. Aspectos éticos.

Para la realización de la presente investigación se necesitó del arduo compromiso de acotaciones precisas y concisas a la sociedad y de poder brindar el reconocimiento científico y oficial, los mismos que constituyeron una demanda moral en la perspectiva de un análisis y una investigación de calidad, haciendo uso de manera responsable, consiente de un análisis adecuado de los datos obtenidos.

En la línea de investigación científica buscó un aporte científico con resultados reales contribuyendo a la ética, ya que si se presentase alteración de los datos alejaríamos a la realidad y a objetivo de la investigación lo cual no lograría una clase de concepción de ética, de esta manera una investigación sin autenticidad, veracidad no produce un aporte, ni ningún valor añadido, ni mucho menos

contribuye al aumento del conocimiento ni al aporte de la ciencia, no originando de este modo algún beneficio y por ende no se justifica que se añadan dudas y poco valor afectando a los individuos de la sociedad.

Se tomó en cuenta las consecuencias que se pudieran mostrar a lo largo de la investigación, adecuándose a la legitimidad y a los requerimientos éticos que rigen en una investigación en donde es participe población humana. El presente trabajo es de autoría propia, sin embargo cabe mencionar que se respetó los derechos de aquellas investigaciones previas, libros, artículos y demás trabajos que han sido tomados en cuenta para la elaboración del marco teórico y otros. Se tiene a bien informar que se emplearon normas APA para la realización de la presente investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Nivel de habilidades blandas

| Niveles | Trabajo en equipo | | | Coaching | | | Liderazgo | | | Comunicación Asertiva | | |
|---------|-------------------|------|------------------------------|----------|------|------------------------------|-----------|------|------------------------------|-----------------------|------|------------------------------|
| | F | % | Estadígrafos | F | % | Estadígrafos | F | % | Estadígrafos | F | % | Estadígrafos |
| Alto | 6 | 20,0 | $\bar{X} = 15,83$ | 7 | 23,3 | $\bar{X} = 15,67$ | 6 | 20,0 | $\bar{X} = 15,67$ | 7 | 23,3 | $\bar{X} = 15,33$ |
| Medio | 23 | 76,7 | $S = 2,30$ $CV = 14,53\%$ | 20 | 66,7 | $S = 2,85$ $CV = 18,18\%$ | 22 | 73,3 | $S = 2,54$ $CV = 16,20\%$ | 18 | 60,0 | $S = 3,20$ $CV = 20,87\%$ |
| Bajo | 1 | 3,3 | | 3 | 10,0 | | 2 | 6,7 | | 5 | 16,7 | |
| Total | 30 | 100 | | 30 | 100 | | 30 | 100 | | 30 | 100 | |

Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio

Fecha: Octubre 2020

De los resultados obtenidos respecto al nivel de Habilidades blandas, el grupo de estudio la percibe en un nivel medio. En la dimensión trabajo en equipo, 76.7%; coaching, 66.7%; liderazgo, 73.3% y comunicación asertiva, 60 %, lo cual implica que los profesionales del Centro Emergencia Piura 2020 necesita fortalecer las habilidades blandas.

Tabla 2. Nivel de calidad del servicio

| Niveles | Fiabilidad | | | Capacidad de Respuesta | | | Empatía | | | Seguridad | | |
|---------|------------|------|------------------------------|------------------------|----------------|-----------------------------|---------|----------------|------------------------------|-----------|----------------|------------------------------|
| | F | % | Estadígrafos | F | % \bar{X} | Estadígrafos | F | % \bar{X} | Estadígrafos | F | % \bar{X} | Estadígrafos |
| Alto | 3 | 10,0 | $\bar{X} = 15,17$ | 2 | 6,7 | $= 15,00$ | 2 | 6,7 | $= 15,17$ | 3 | 10,0 | $= 15,00$ |
| Medio | 25 | 83,3 | $S = 2,07$ $CV = 13,65\%$ | 26 | 86,6 | $S = 1,86$ $CV = 5,73\%$ | 27 | 90,0 | $S = 1,60$ $CV = 10,54\%$ | 24 | 80,0 | $S = 2,30$ $CV = 15,33\%$ |
| Bajo | 2 | 6,7 | | 2 | 6,7 | | 1 | 3,3 | | 3 | 10,0 | |
| Total | 30 | 100 | | 30 | 100 | | 30 | 100 | | 30 | 100 | |

Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio

Fecha: octubre 2020

De los resultados obtenidos respecto al nivel de desarrollo de la Calidad del servicio, el grupo de estudio la percibe en un nivel medio. En la dimensión Fiabilidad, 83.3%; capacidad de respuesta, 86.6%; empatía, 90% y seguridad, 80%, lo cual implica que los profesionales del Centro Emergencia Piura 2020 necesitan fortalecer la calidad del servicio dentro de la Institución.

Tabla 3. Nivel de relación entre variables

| | Habilidades blandas | | | | | | | | Calidad del servicio | | | | | | | |
|--------------|---------------------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------------------|------------|----------------------|------------|------------------------|------------|-----------|------------|-----------|------------|
| | Trabajo en equipo | | Coaching | | Liderazgo | | Comunicación asertiva | | Fiabilidad | | Capacidad de respuesta | | Empatía | | Seguridad | |
| Niveles | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Alto | 6 | 20,0 | 7 | 23,3 | 6 | 20,0 | 7 | 23,3 | 3 | 10,0 | 2 | 6,7 | 2 | 6,7 | 3 | 10,0 |
| Medio | 23 | 76,7 | 20 | 66,7 | 22 | 73,3 | 18 | 60,0 | 25 | 83,3 | 26 | 86,6 | 27 | 90,0 | 24 | 80,0 |
| Bajo | 1 | 3,3 | 3 | 10,0 | 2 | 6,7 | 5 | 16,7 | 2 | 6,7 | 2 | 6,7 | 1 | 3,3 | 3 | 10,0 |
| Total | 30 | 100 | 30 | 100 | 30 | 100 | 30 | 100 | 30 | 100 | 30 | 100 | 30 | 100 | 30 | 100 |

Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio

Fecha: noviembre 2020

De los hallazgos obtenidos presentados se observa que el Centro Emergencia Piura 2020 - necesita perfeccionar las habilidades blandas asociadas al equipo de coaching y comunicación asertiva. Asimismo es necesario que se optimice las dimensiones: fiabilidad y seguridad, siendo fundamentales para el desarrollo de una adecuada calidad de servicio dentro de la institución.

Tabla 4. Prueba de normalidad

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

| Variables | Estadístico | f | Sig |
|----------------------|--------------------|----------|------------|
| Habilidades Blandas | ,127 | 30 | ,200 |
| Calidad del Servicio | ,139 | 30 | ,147 |

Fuente: Data de resultados

En la tabla 4 se aprecia que la prueba de normalidad de Kolmogorov- Smirnov revela que el nivel de significatividad es menor de 0,05

Tabla 5. Prueba de hipótesis

Coeficiente de correlación de Spearman (Rho)

| | | | V1: Habilidades Blandas | V2: Calidad del servicio |
|------------------------|--------------------------|----------------|-------------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | V1: Habilidades Blandas | Coeficiente de | 1,000 | ,450 |
| | Sig (bilateral) | correlación | | ,013 |
| | N | | 30 | 30 |
| | V2: Calidad del Servicio | Coeficiente de | ,450 | 1,000 |
| | Sig (bilateral) | correlación | 0,13 | |
| | N | | 30 | 30 |

La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

De la Tabla 5 se desprende que, como p valor (Sig. Bilateral) es menor al nivel de significación 0,05, afirmando que no se puede aceptar la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos respecto al nivel de habilidades blandas, que muestra el presente grupo de estudio encuadra en un nivel medio. En cuanto a los resultados en la dimensión trabajo en equipo arroja un 76.7 %; coaching 66.7 %; liderazgo 73.3 % y comunicación asertiva 60 %, por lo cual podemos deducir que el personal que labora en el Centro Emergencia Mujer de Piura necesitan optimizar estas habilidades, en cuyo contexto según Hang, et al. (2018), nos indica que hoy en día se tiene que establecer con mayor énfasis el trabajo y desarrollo de las habilidades blandas considerándolas como elementos fundamentales dentro de una organización, donde el propósito es alcanzar el éxito.

Concordamos con Perreault (2004), quien considera que las habilidades blandas connotan cualidades o atributos internos que muestra el grado de compromiso que tiene una persona a diferencia del resto, a pesar de tener habilidades similares o la experiencia previa, de tal modo tanto James y James (2004), opinan que las “habilidades blandas” son un conjunto de cualidades personales siendo integradas por diversas dimensiones entre ellas la comunicación, el liderazgo, el servicio al cliente, la resolución de problemas, el trabajo en equipo, que con llevan al individuo a su autorrealización.

Considerando la importancia que tiene la incorporación de las habilidades blandas en el personal de los Centros Emergencia Mujer de Piura, Vera (2016) nos expresa que actualmente se selecciona de manera minuciosa personal altamente capacitado, en los cuales exista congruencias entre los conocimientos técnicos previos así como sus habilidades blandas, ya que esto demuestra que dichas habilidades facilitaran la interacción y el trabajo en equipo entre los miembros de una institución conllevando a crear ambientes laborales óptimos y agradables, de tal forma que dichos equipos de trabajo se expresen de manera libre y fluida, con capacidad de solución de problemas.

Fortaleciendo la presente investigación coincidimos con Cáceres (2018) en su investigación cuyo objetivo primordial se centra en la relación existente entre las habilidades blandas y el desempeño laboral siendo importante resaltar el impacto

del aprendizaje formal e informal y la inteligencia emocional en el desempeño laboral de colaboradores de dos empresas prestadoras de servicios en el Perú; concluyendo que las habilidades blandas contribuirá en la mejora de resultados de los colaboradores, esto va más allá de contar con las habilidades y/o técnicas necesarias para el puesto de trabajo.

Del mismo modo en la teoría de las inteligencias múltiples de Howard Gardner (1993) en su obra “Estructuras de la mente” muestra una perspectiva general y pragmática de la inteligencia, que va más allá de medir el coeficiente intelectual; Además de hacer hincapié que la inteligencia como las habilidades blandas son inherentes a las personas, pero no como aptitudes que van ligadas al saber, lo cual nos lleva a concluir que la inteligencia es algo no determinado y que esto puede ser modificado ya que el ser humano está en un proceso constante de preparación y capacitación, por ende esto nos muestra que se involucra la inteligencia, no siendo la única técnica que se utiliza en el desarrollo de habilidades (Armstrong, 2006).

En la teoría de las habilidades sociales Monjas (1993) define a las habilidades sociales como conductas o acciones necesarias para interactuar y relacionarse con los iguales de forma efectiva y mutuamente satisfactoria. Dichas habilidades sociales se definen como capacidades o destrezas sociales las cuales son requeridas para la realización de un trabajo eficaz y eficiente.

Las habilidades son conductas aprendidas, definidas como un conjunto de cogniciones, emociones y conductas que permiten mantener una convivencia laboral con otras personas de forma satisfactoria y eficaz. (Monjas et al., 2007).

Finalmente las investigaciones a nivel local, Savitzky (2016) define en su estudio que al evaluar la aceptación de una Escuela de Formación en Liderazgo y Habilidades blandas en jóvenes por parte de los ciudadanos piuranos, cuyo propósito es mejorar progresivamente las deficiencias en educación y asimismo formar un joven piurano más competente, favoreciendo al desarrollo de un personal competente, ya que en nuestra localidad no existe una empresa que ofrezca este servicio. Por lo tanto, es rentable y viable la creación de una escuela que brinde la formación en liderazgo y potencie las habilidades blandas en la juventud Piurana.

De los resultados obtenidos respecto al nivel de desarrollo de la Calidad del servicio, el grupo de estudio la percibe en un nivel medio. En la dimensión Fiabilidad, 83.3%; capacidad de respuesta, 86.6%; empatía, 90% y seguridad 80%, lo cual implica que los profesionales del Centro Emergencia Piura 2020 necesita mejorar y/o ampliar la calidad del servicio dentro de la Institución. Considerando que la calidad del servicio según Parasuraman et al. (1988) es momentánea la cual es difícil de medir, la calidad observada se evalúa ya sea alta o baja; respecto a la grandiosidad o superioridad relativas de los bienes y/o servicios que el cliente y/o usuario observa como parte del servicio a ser brindado.

De este modo los CEM en el departamento de Piura cuenta con un nivel medio siendo optimo, sin embargo es necesario mejorar y fortalecer la calidad del servicio brindado, unificando los elementos la calidad y servicio, permitiendo que la población vulnerable acuda en búsqueda de apoyo al problema que presenta recibiendo calidad del servicio.

La investigación coincide con René. (2017), en su Tesis “Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba – Ecuador”, donde el objetivo es identificar el nivel en el que influye el Modelo ServQual Académico, donde su principal enfoque es la Calidad de los Servicios en lo concerniente a la educación para la satisfacción de los estudiantes, que se relaciona con la alta influencia entre los servicios educativos de calidad con la ayuda del Modelo ServQual para la satisfacción de la de las carreras profesionales de los estudiantes; donde nos indica que a mayor evaluación de calidad de servicios educativos se obtendrá estudiantes satisfechos con su formación académica.

La investigación se fundamenta en los resultados obtenidos considerando que la evaluación constante permite darse cuenta del nivel de calidad de servicio entregado, detectando en las dimensiones que se encuentran en un nivel inferior para optimizarlo empleando nuevas estrategias de mejora lo que favorecerá a la institución, personal que labora y a los usuarios.

Para Parasumaran et al. (1988) indica que los atributos de calidad se pueden relacionar con el desarrollo de la institución, lo cual favorece a la percepción entre el personal y el servicio brindado, posicionando la institución y servicio brindado, esto fortalece la toma de decisiones de los clientes y/o usuarios que acuden al servicio y la probabilidad que retornen nuevamente.

Malpartida (2017) indica en su investigación que la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarias víctimas de violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer de la Provincia de Pomabamba – Ancash- 2017, es una relación significativa entre la dimensión profesionalismo de la calidad del servicio de las usuarias víctimas de violencia familiar que acuden al Centro de Emergencia Mujer de la Provincia de Pomabamba, siendo el valor del coeficiente de Pearson igual a 0,676; lo que indica que existe una correlación moderada. Por lo tanto podemos indicar que el grado de satisfacción y la calidad las cuales están ligadas, añadido a ello la suma de habilidades blandas que cuentan los trabajadores que realizan el servicio, favorece a la calidad y satisfacción de los usuarios, sintiéndose adecuadamente atendidas en las instituciones que protegen a las víctimas de violencia familiar.

Para afianzar la investigación Albrecht y Carlzon (1986) desarrollaron la teoría del triángulo del servicio que está conformado por la estrategia del servicio y los sistemas, resaltando en dicha teoría el rol fundamental del cliente y de los empleadores, favoreciendo a la certificación de la cultura del servicio dentro de una organización, ya que actualmente la economía va ligada a los servicios brindados, que se relacionan dentro de la organización y esto dará mayor relevancia de los bienes o servicios concretos que se brindan. Así mismo hace mención a las relaciones interpersonales dentro de la organización que fortalece la calidad de servicio dentro de la institución y los trabajadores y/o personal de la misma. El autor toma en consideración elementos vitales entre ellos el empleador y el cliente siendo ellos quienes estarían ligados a la percepción del servicio que se brinda.

Por otro lado la investigación es respaldada con el aporte de Phill Crosby (1991) en su teoría de la calidad, hace mención a la relación entre la calidad a las necesidades, en donde el sistema de calidad es preventivo mas no correctivo, por

lo que define que se deben seguir pasos en una organización a fin de implementar procesos de mejoramiento de la calidad en una organización obteniendo como resultado el compromiso de correcta dirección, medición costo, conciencia de la calidad, acción correctiva, educación al personal, fijación de metas, eliminación de las causas de error, y esto lograría que las personas que acudan a la institución confíen en el servicio brindado, concretando y afianzando una alianza estratégica entre el consumidor y el empleador, obteniendo resultado favorables en cuanto a la calidad del servicio brindado al usuario.

Existe la necesidad de cumplir objetivos, de lograr metas dentro de cada institución, las mismas que se encuentran en la búsqueda del talento humano, capacitando al personal con potencialidades, reforzando las habilidades blandas y así lograr mejores resultados y por ende brindando una mejor calidad de servicio, es por ello que Chiavenato (2011) refiere que las habilidades favorecen al desarrollo de la entidad en el alcance de los objetivos.

Calderón (2017) refiere que las competencias blandas comprenden conocimientos, habilidades y actitudes relacionados entre sí, ya que permitirán un desempeño acorde a los estándares fundamentales y necesarios para el cumplimiento de metas planteadas. La percepción que los profesionales del CEM Piura con respecto a las habilidades blandas se encuentra en un nivel favorable, sin embargo es necesario fortalecer ciertas habilidades en bien del trabajo que se realiza.

En la relación que se da en la interacción del ser humano indica que la sociedad viene atravesando una serie de procesos y cambios constantes los cuales se reflejan en las nuevas generaciones. Es necesario hacer mención que la incorporación de habilidades blandas viene realizando un efecto positivo y asertivo en la resolución de conflictos, mejorando las relaciones sociales siendo estas constructivas, fortaleciendo el desarrollo de valores y habilidades orientadas a conseguir una convivencia sana y adecuada en una sociedad globalizada.

A nivel internacional Manpower Group (2015) desde los 90 se viene trabajando en el área de personal con la finalidad de cubrir plazas laborales, ya que se identificó que el personal cubría los estándares académicos requeridos para los

trabajos mostraban un déficit de habilidades blandas siendo hoy en día un requisito importante saber, conocer y manejar las habilidades blandas, pero además de ello, entender y trabajar con el personal, el capital humano quienes hacen frente y brindan el servicio. ManpowerGroup, muestra que un 56% de los empresarios indican que las habilidades blandas tales como la comunicación, sea oral, escrita, la interacción y la empatía son técnicas que deben manejar los profesionales como parte de su desarrollo laboral (habilidades blandas).

En Europa, específicamente en España los gobiernos locales tuvieron la iniciativa de vincular a las universidades en un trabajo articulado, así los estudiantes combatieron el desempleo, basados en la construcción de sus conocimientos en una educación no cognoscitiva, brindando la importancia de las alianzas estratégicas que van ligadas al trabajo ínsito, siendo las habilidades blandas de gran importancia en la reducción del desempleo. (EuropaPress, 2014).

Para finalizar en la teoría de calidad de servicio analizada por Karl Albrecht (2000), realiza un análisis del servicio al cliente en su libro en cuyo lema “si deseas que las cosas marchen a la perfección fuera de la organización, en primer lugar, debes conseguir que funcionen bien dentro de tu organización, bajo esta premisa consideraremos importante que se evalúe la calidad del servicio desde la percepción del empleador y como este percibe el servicio que se brinda. Por otro lado se debe considerar las habilidades blandas principalmente la comunicación asertiva siendo un medio alternativo para la solución de conflictos y diferencias por lo que se requiere la destreza para generar diversas estrategias o alternativas dentro de la organización, cuya finalidad es disipar las diferencias o desacuerdos que se pueden presentar en la interacción entre dos o más personas haciendo uso de una comunicación asertiva, donde los profesionales se vinculen en una convivencia dentro de una organización adquiriendo habilidades de comunicación, liderazgo, empatía el cual se verá reflejado en el servicio que se brinda, Cortez (2017) manifiesta que las relaciones pueden brindar trabajando estrategias donde el fin primordial sea la satisfacción de las necesidades enfocadas en el cliente y/o usuario.

VI. CONCLUSIONES

1. Los resultados en la presente investigación muestran que el nivel de habilidades blandas en el Centro Emergencia Mujer, Piura según el análisis y la percepción del grupo de estudio se encuentra en un nivel promedio, siendo óptimo, sin embargo es necesario optimizar las habilidades blandas en los trabajadores. Por otro lado se percibe 76.7 % en la dimensión trabajo en equipo; 66.7 % en la dimensión de coaching; 73.3 % dimensión de liderazgo y 60 % dimensión de comunicación asertiva.
2. En el nivel de calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer, Piura se aprecia un nivel promedio, siendo optimo, así mismo se advierte un 83.3% en la dimensión Fiabilidad; 86.6% en la dimensión de capacidad de respuesta; 90% en la dimensión de empatía y 80% en la dimensión de seguridad
3. Las habilidades blandas y la calidad del servicio del Centro Emergencia Mujer, Piura guardan relación significativa, reafirmando el hecho reciproco entre ambas variables de estudio.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al Centro Emergencia Mujer, Piura en sus diversos niveles de atención, y diversas áreas de desarrollo, incorporar programas para el desarrollo de habilidades blandas en sus trabajadores, así mismo continuar realizando un control de calidad en los diversos servicios dentro y fuera de la región.

Se sugiere a los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Piura hacer uso de las habilidades blandas en el rol que desempeña, fortaleciendo las áreas de liderazgo, trabajo en equipo.

Se recomienda a los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Piura a optimizar la calidad de servicio dentro de la institución, fortaleciendo principalmente la seguridad y fiabilidad, el cual contribuirá en la eficacia de los servicios brindados

REFERENCIAS

- Albrecht K. (1984) Teoría del Triángulo de servicio – Gerencia del servicio
<https://es.slideshare.net/albertogaitan87/gerencia-del-servicio-karl-albrecht-ron-zamke>
- Armstrong, T. (2006) Inteligencias Múltiples en el aula. Guía práctica para educadores. Barcelona: Paidós <https://www.orientacionandujar.es/wp-content/uploads/2015/05/Armstrong-2.pdf>
- Basantes, R. (2017) Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba – Ecuador
<https://industrial.unmsm.edu.pe/upg/archivos/TESIS2018/DOCTORADO/tesis20.pdf>
- Bou, J.F (2009) Coaching para docentes: el desarrollo de habilidades en el aula.
<https://books.google.com.pe/books?id=0vP9DQAAQBAJ&hl=es>
- Brungardt C. (2011) La intersección entre el desarrollo de habilidades blandas y la educación en liderazgo
https://www.researchgate.net/publication/269496225_The_Intersection_Between_Soft_Skill_Development_and_Leadership_Education }
- Cáceres E., Peña P. y Villareal L. (2018) “Las habilidades blandas y el desempeño laboral: un estudio exploratorio del impacto del aprendizaje formal e informal y la inteligencia emocional en el desempeño laboral de colaboradores de dos empresas prestadoras de servicios en el Perú”
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2495/Ernesto_Tesis_maestria_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Congreso de la república del Perú. (2016). LEY N° 30364. Definición y tipos de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar-Art.5. Recuperado el 2019, de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-para-prevenir-sancionar-y-erradicar-la-violencia-contra-ley-n-30364-1314999-1/>
- Cortés, N. (15 de 12 de 2014). Implicaciones de las Emociones en la Evaluación de la Calidad y Satisfacción de los Servicios Universitarios: una experiencia de caso con estudiantes.
<http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/sotavento/article/view/4061/4839>

- Cotlle, David (1991). El servicio centrado en el cliente. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=2288533&pid=S1315-9984201000010000700003&lng=es
- Crosby, P. (1979). La Calidad como Filosofía de Gestión.
<http://www.geocities.ws/chex88chex/estrategia/PhilipCrosby.pdf>
- De La Hoz Correa, A. P. (2014). Propuesta de aplicación de la escala SERVQUAL en el sector salud de Medellín. (Spanish). Revista CES Salud Pública, 5(2), 107- 116.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4974882.pdf>
- EuropaPress, (2014). <https://www.europapress.es/illes-balears/noticia-desempleo-2014-83-ciento-baleares-descendio-diciembre-089-ciento-20150105092115.html>
- Foro Mundial de Educación, (2015, p8). <https://es.unesco.org/news/foro-mundial-educacion-2015-preparar-programas-educativos-proximos-15-años-0>
- Gardner, H. (1983). Frames of Min: The theory of multiple intelligences. Basic books. New York.
<https://howardgardner01.files.wordpress.com/2012/06/443-davis-christodoulou-seider-mi-article.pdf>
- Gomez, K. (2018). Estudio de la medición de la calidad del servicio en el Establecimiento de Salud de Atención Primaria CLASS San Miguel de Piura - Consuelo de Velasco – Piura enero 2018 Propuesta de mejoramiento
<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1979/ADM-GOM-ARA-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hang, T., Laura, R., & Shaw, K. (2018). The Importance of Developing Soft Skill Sets for the Employability of Business Graduates in Vietnam: A Field Study on Selected Business Employers. *Journal of Education and Culture Studies*, 32-45.
<http://www.scholink.org/ojs/index.php/jecs/article/view/1214>
- Hellriegel, D., Jackson, S. & Slocum, J. (2002). Administración: Un Enfoque Basado en Competencias .México: Thomson Editores.
https://www.academia.edu/33885343/Administracion_11ed_Don_Hellriegel_S_E_Jackson_J_W_Slocum_pdf
- Hernandez, Fernandez & Baptista (2003). Metodología de la Investigación en estudios de

investigaciones-Capitulo IV, período 2003 -Perú.
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lcp/texson_a_gg/capitulo4.pdf

Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta edición ed.). Mexico: Interamericana editores, S.A. de C.V.
https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

James, R. F., & James, M. L. (2004). Teaching career and technical skills in a “mini” business world. *Business Education Forum*, 59(2), 39-41.
https://www.researchgate.net/publication/258126575_Executive_Perceptions_of_the_Top_10_Soft_Skills_Needed_in_Today's_Workplace

Jaramillo A., Pinzón M., Riveros E., (2019). Programa para el fortalecimiento de habilidades blandas en los docentes del colegio las américas en Barrancabermeja
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/14094/1/2019_habilidades_blandas_docentes.pdf

Katzenbach, J. R. and Smith, D.K. (1993), *The Wisdom of Teams: Creating the High-performance Organisation*, Harvard Business School, Boston
<https://www.praxisframework.org/es/library/katzenbach-and-smith>

Kelly, J. (2016). *Entrenamiento de las habilidades sociales* (7a ed.). Bilbao: Desclée de Brouwer. <https://www.edesclee.com/tematicas/crecimiento-personal/entrenamiento-en-habilidades-sociales-guia-practica-para-intervenciones-detai>

Khosti, Zarghoon. (2016) *Developing service quality for Lepistö Group Oy* (Hintakaari). Kymenlaakso University of Applied Sciences, Kotka : 2016.
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2016120218824>

Knootz, Harold y Heinz, Weinhrich (2007) *Liderazgo*
<https://www.sutori.com/story/liderazgo--Vuk7ypCEheVFv1jQnq39sLcL>

Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. Naucalpan de Juárez, México: Editorial Prentice- Hal
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf

Landa, O. (2015). *La calidad de servicio en la satisfacción que obtienen los usuarios de las entidades prestadoras de salud*.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20343/Zambrano_NE.pdf?sequence=1

Lazzatti S. (2008) Competencias, Cambio Y Coaching
<https://granicaeditor.com/libro.asp?isbn=9789506418618>

López, L. (2016). La empatía, pieza clave en las relaciones interpersonales. (Artículo)
<https://www.scielo.br/pdf/ep/v46/1517-9702-ep-46-e219377.pdf>

Magallan N, (2020) su tesis "Violencia contra la mujer y sus Acciones de Atención en los Centros de Emergencia Mujer del PNCVFS-MIMP los Olivos, 2019",
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41275/Magallan_CN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ManpowerGroup (2015). Encuesta de escasez de talento 2015
<http://www.manpower.com.pe/mpintranet/publicaciones/3166-9795432090759.pdf>

MIMP. (2016). Decreto Supremo que aprueba el "Plan Nacional Contra la Violencia de Género 2016 – 2021".
http://www.flora.org.pe/observatorio/Norm_Nacio/PNCVHM_2009%20-%202015.pdf

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – CEM
<https://www.mimp.gob.pe/contigo/contenidos/pncontigo-articulos.php?codigo=14>

Ministerio de Educación <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/118310-016-2015->

Monjas, M (1996). Programa de Enseñanza de Interacción Social (PEHIS) para niños y niñas en edad escolar. Madrid: CEPE. Monjas, M. I. y de la Paz González, B. (1998).
file:///C:/Users/PROPIETARIO/Downloads/habilidades_sociales_curriculo_mec.pdf

Monjas, M^a I. (Dir.) (2007). Cómo promover la convivencia: Programa de Asertividad y Habilidades Sociales (PAHS). Madrid: CEPE. <https://www.casadellibro.com/libro-como-promover-la-convivencia-programa-de-asertividad-y-habilidad-es-sociales/9788478695454/1145371>

Parasuraman, B. y zeithaml (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Revista Journal of Marketing 49(4), 41-50.
https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/313630867_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_Its_Implications_for_Future_Research/lin

ks/59f0e5910f7e9beabfca43ed/A-Conceptual-Model-of-Service-Quality-and-Its-Implications-for-Future-Research.pdf

- Perreault, H. (2004). Business educators can take a leadership role in character education. *Business Education Forum*, 1(59), 43-53. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/81>
- Rojas R. y Ruiz A. (2018) Brechas entre las competencias profesionales de los practicantes y egresados de universidades y las que demandan las empresas financieras en Lima-Perú. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624528/ROJAS_GR%20%26%20RUIZ_JA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Santos G. (2017). Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 <https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSanchez.pdf>
- Savitzky O. Brian (2016) “Escuela de formación en liderazgo y habilidades personales para jóvenes de la ciudad de Piura” https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2865/AE_288.pdf?sequence=1
- Simón, C. (2015) El compromiso con la organización, según cada empleado. *Gestión* 17/9/15.Lima. p.21 <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/compromiso-organizacion-empleado-100175-noticia/>
- Stenberg, R.J (1997 a) *Successful inteligente*. New York. Plume <https://www.redalyc.org/pdf/3331/333129928007.pdf> Gardner, H. (1983). *Frames*
- Torres, E. y Lastra, J. (2008). Propuesta de una escala para medir la calidad del servicio de los centros de atención secundaria de salud. *Revista de Administración Pública*, vol. 42, no. 4, pp. 719-734. <https://www.scielo.br/pdf/rap/v42n4/a05v42n4.pdf>
- Vera, F. (2016). Infusión de habilidades blandas en el currículo de la educación superior: clave para el desarrollo de capital humano avanzado. <http://revistas.ugm.cl/index.php/rakad/article/view/137>
- Vindas, L. (2012). Jóvenes latinos carecen de habilidades “blandas” al salir del colegio. *El financiero* http://www.elfinancierocr.com/ef_archivo/2012/marzo/18/economia3104366.html

Zeithaml, V. A. & Bitner, M. J. (2002). Marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa (Segunda ed.). México: McGraw Hill
<http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>

Zeithaml, Valarie y Bitner, Mary (2001). Marketing de Servicios. Segunda Edición. México: Editorial Mc Graw Hill.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=2288540&pid=S1315-9984201000010000700010&lng=es

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala |
|---------------------|--|--|-----------------------|------------------------------------|---------|
| Habilidades Blandas | El término habilidades blandas son un conjunto de destrezas personales, que permiten a los individuos tener éxito, James y James (2004). | La variable de habilidades blandas fue operacionalizada en razón de las cuatro dimensiones, trabajo en equipo, coaching, liderazgo, y comunicación asertiva. Siendo valoradas a partir del cuestionario correspondiente. | Trabajo en equipo | Resolución de conflictos | Ordinal |
| | | | | Trabajo en equipo | |
| | | | | Logro de objetivos | |
| | | | | Relaciones interpersonales | |
| | | | | Toma decisiones | |
| | | | Coaching | Motivación organizacional | |
| | | | | Aprendizaje continuo | |
| | | | | Gestión de emociones | |
| | | | | Cumplimiento de metas | |
| | | | | Habilidades personales | |
| | | | Liderazgo | Toma de decisiones | |
| | | | | Resolución de problemas | |
| | | | | Iniciativa | |
| | | | | Bien común | |
| | | | | Gestión de actividades | |
| | | | Comunicación asertiva | Adecuada Comunicación | |
| | | | | Socialización de información | |
| | | | | Comunica asertivamente | |
| | | | | Brindo Información clara y precisa | |
| | | | | Lenguaje no verbal | |

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala |
|---------------------|--|--|------------------------|--|---------|
| Calidad de servicio | Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) refiere que la calidad de servicio es momentánea y que es difícil de medir, la calidad observada se evalúa ya sea alta o baja, con respecto a la grandiosidad o superioridad relativas de los bienes y/o servicios que el cliente observa como interinos. | La variable de Calidad de Servicio será operacionalizada en razón de las cuatro dimensiones, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. Las cuales han sido valoradas a partir del cuestionario correspondiente. | Seguridad | Satisfacciones de necesidades | Ordinal |
| | | | | Conducta de los trabajadores | |
| | | | | Organización dentro del servicio | |
| | | | | Personal suficiente y horarios accesibles | |
| | | | | El ambiente de trabajo y las rutas de atención | |
| | | | Fiabilidad | La Intervención es confiable | |
| | | | | La información clara y precisa | |
| | | | | Ética profesional | |
| | | | | Acompañamiento y seguimiento | |
| | | | | Derechos de los usuarios | |
| | | | Capacidad de respuesta | El tiempo de espera oportuno | |
| | | | | Personal Capacitado y proactivo | |
| | | | | La capacidad de respuesta a tiempo | |
| | | | | Emisión de resultados | |
| | | | | Implementación de actos sin dilaciones | |
| | | | Empatía | Buen trato en la atención | |
| | | | | Cordialidad en el trabajo | |
| | | | | Escucha asertiva | |
| | | | | Atención a las necesidades de otros | |
| | | | | Bien común | |

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario de Habilidades Blandas

Apellidos y nombres:.....

El presente documento tiene como finalidad valorar el nivel de desarrollo de las habilidades blandas. Se ha de marcar con un aspa la alternativa que corresponda:

Siempre (3)

A veces (2)

Nunca (1)

| Nº | Ítems | Niveles | | | |
|--|--|---------|---------|-------|--|
| | | Siempre | A veces | Nunca | |
| Variable 1: Habilidades Blandas | | | | | |
| Dimensión: Trabajo en equipo | | | | | |
| 1 | Resuelvo conflictos que se presentan en mi equipo | | | | |
| 2 | Trabajo en equipo a pesar de no compartir las mismas opiniones | | | | |
| 3 | Considero que es más fácil lograr un objetivo si se trabaja en conjunto | | | | |
| 4 | Mantengo relaciones armónicas con los compañeros de trabajo | | | | |
| 5 | Tomo decisiones basadas en el bien común a favor de la organización | | | | |
| Dimensión: Coaching | | | | | |
| 6 | Es importante para mí motivar a mis compañeros a realizar un buen trabajo. | | | | |
| 7 | Estoy en constante crecimiento profesional y laboral | | | | |
| 8 | Equilibrio mis emociones en el trabajo diario | | | | |
| 9 | Impulsas a otros al cumplimiento de metas | | | | |
| 10 | Permito que otros desarrollen sus habilidades y destrezas. | | | | |

| Nº | Ítems | Niveles | | |
|----------------------------------|---|---------|---------|-------|
| | | Siempre | A veces | Nunca |
| Variable 1: Habilidades Blandas | | | | |
| Dimensión: Liderazgo | | | | |
| 11 | Influyo en opiniones y tomas de decisiones de otros | | | |
| 12 | Resolución de problemas en situaciones adversas | | | |
| 13 | Tomo la iniciativa para la solución de conflictos | | | |
| 14 | Busco el bien común y la buenas relaciones interpersonales | | | |
| 15 | Organizo equipos de trabajo según las necesidades | | | |
| Dimensión: Comunicación asertiva | | | | |
| 16 | Comunico adecuadamente mis ideas y escucho activamente a los demás | | | |
| 17 | Las experiencias laborales son compartidas para el mejor aprendizaje | | | |
| 18 | Mi opinión es tomada en cuenta en la toma de decisiones | | | |
| 19 | Brindo Información clara y precisa | | | |
| 20 | Mis gestión y expresión corporal es congruente con mi lenguaje verbal | | | |

Fuente: Cuadro elaborado por la investigadora

Cuestionario de Calidad de Servicio

Apellidos y nombres:.....

El presente documento tiene como finalidad valorar el nivel de desarrollo de la Calidad de Servicio. Se ha de marcar con un aspa la alternativa que corresponda:

Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)

| Nº | Ítems | Niveles | | | |
|--|---|---------|---------|-------|--|
| | | Siempre | A veces | Nunca | |
| Variable 2: Calidad de Servicio | | | | | |
| Dimensión: Seguridad | | | | | |
| 1 | El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba | | | | |
| 2 | El comportamiento de los empleados dentro de la organización le inspira confianza y seguridad | | | | |
| 3 | Existe organización dentro del servicio | | | | |
| 4 | La cantidad de trabajadores y los horarios de atención son los oportunos | | | | |
| 5 | El ambiente de trabajo y las rutas de atención son las idóneas | | | | |
| Dimensión: Fiabilidad | | | | | |
| 6 | La Intervención es confiable y eficaz | | | | |
| 7 | La información que se brinda es uniforme absolviendo dudas | | | | |
| 8 | Los trabajadores son veraces y actúan bajo principios éticos | | | | |
| 9 | El acompañamiento y seguimiento de caso es oportuno | | | | |
| 10 | Salvaguarda los derechos de las personas usuarias (os) | | | | |

| Nº | Ítems | Niveles | | |
|-----------------------------------|--|---------|---------|-------|
| | | Siempre | A veces | Nunca |
| Variable 2: Calidad del Servicio | | | | |
| Dimensión: Capacidad de respuesta | | | | |
| 11 | El tiempo de espera para la atención del usuario es el oportuno | | | |
| 12 | El personal está capacitado para brindar un adecuado servicio | | | |
| 13 | La capacidad de respuesta dentro de la organización es inmediata | | | |
| 14 | Los resultados de los procesos seguidos dentro de un tiempo corto y con resultados eficaces. | | | |
| 15 | Se evita burocratizar los casos, siendo accesible para todos | | | |
| Dimensión: Empatía | | | | |
| 16 | Demuestra amabilidad y buen trato a las personas usuarias | | | |
| 17 | Es cordial al momento de brindar el servicio resolviendo dudas | | | |
| 18 | Se escucha activamente las necesidades de los usuarios sin anteponer nuestras opiniones | | | |
| 19 | El trato que se brinda es personalizado atendiendo las emociones y necesidades de otros | | | |
| 20 | Busca el bien común, atendiendo a las solicitudes de las personas. | | | |

Fuente: Cuadro elaborado por la investigadora

Wendy OTB

Anexo 3. Validez y confiabilidad del instrumento

Constancia de validación

Yo, Justina Guillermina Lisboa Zumaràn, identificada con DNI N°16431477, grado académico de Doctora, por medio del presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: Cuestionario de habilidades blandas y calidad del servicio y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

| N° | INDICADORES | CATEGORÍAS | | | |
|------------------|---|------------|---|---|---|
| | | MB | B | R | D |
| 1 | La redacción empleada es clara y precisa | X | | | |
| 2 | Los términos utilizados son propios de la investigación científica | X | | | |
| 3 | Está formulado con lenguaje apropiado | X | | | |
| 4 | Está expresado en conductas observables | X | | | |
| 5 | Tiene rigor científico | X | | | |
| 6 | Existe una organización lógica | X | | | |
| 7 | Está formulado en relación a los objetivos de la investigación | X | | | |
| 8 | Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación | X | | | |
| 9 | Observa coherencia con el título de la investigación | X | | | |
| 10 | Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación | X | | | |
| 11 | Es apropiado para la recolección de información | X | | | |
| 12 | Está caracterizado según criterios pertinentes | X | | | |
| 13 | Está adecuado para valorar aspectos relevantes | X | | | |
| 14 | Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores | X | | | |
| 15 | Guarda relación con la hipótesis de la investigación | X | | | |
| 16 | El instrumento está orientado al propósito de la investigación | X | | | |
| 17 | Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica | X | | | |
| 18 | Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas | X | | | |
| 19 | Es apropiado a la muestra representativa | X | | | |
| 20 | Se fundamenta en referencias actualizadas | X | | | |
| VALORACIÓN FINAL | | X | | | |

Fuente: Cuadro elaborado por el investigador

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de octubre del 2020.



Dra. Justina Guillermina Lisboa Zumarán
DNI N°16431477

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luis Gerardo Mendoza Saucedo, identificado con DNI N° 80495074 grado académico de maestro, expreso que, por medio de la presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: Cuestionario de Habilidades Blandas y Calidad del servicio y luego de hacer las observaciones pertinentes formulo las siguientes apreciaciones.

| N° | INDICADORES | CATEGORÍAS | | | |
|------------------|---|------------|---|---|---|
| | | MB | B | R | D |
| 1 | La redacción empleada es clara y precisa | X | | | |
| 2 | Los términos utilizados son propios de la investigación científica | X | | | |
| 3 | Está formulado con lenguaje apropiado | X | | | |
| 4 | Está expresado en conductas observables | X | | | |
| 5 | Tiene rigor científico | X | | | |
| 6 | Existe una organización lógica | X | | | |
| 7 | Está formulado en relación a los objetivos de la investigación | X | | | |
| 8 | Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación | X | | | |
| 9 | Observa coherencia con el título de la investigación | X | | | |
| 10 | Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación | X | | | |
| 11 | Es apropiado para la recolección de información | X | | | |
| 12 | Está caracterizado según criterios pertinentes | X | | | |
| 13 | Está adecuado para valorar aspectos relevantes | X | | | |
| 14 | Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores | X | | | |
| 15 | Guarda relación con la hipótesis de la investigación | X | | | |
| 16 | El instrumento está orientado al propósito de la investigación | X | | | |
| 17 | Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica | X | | | |
| 18 | Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas | X | | | |
| 19 | Es apropiado a la muestra representativa | X | | | |
| 20 | Se fundamenta en referencias actualizadas | X | | | |
| VALORACIÓN FINAL | | X | | | |

Fuente: Cuadro elaborado por el investigador

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de octubre del 2020.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Luis Gerardo', is positioned next to a black ink fingerprint.

Mendoza Saucedo Luis Gerardo

DNI 80495074

luisgerardoms@hotmail.com

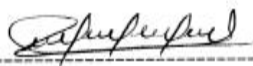
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Erly Gicela Chopitea Balarezo identificada con DNI N°40055868, grado académico de maestro, por medio del presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: Cuestionario de habilidades blandas y calidad del servicio y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| N° | INDICADORES | CATEGORÍAS | | | |
|------------------|---|------------|---|---|---|
| | | MB | B | R | D |
| 1 | La redacción empleada es clara y precisa | x | | | |
| 2 | Los términos utilizados son propios de la investigación científica | x | | | |
| 3 | Está formulado con lenguaje apropiado | x | | | |
| 4 | Está expresado en conductas observables | x | | | |
| 5 | Tiene rigor científico | x | | | |
| 6 | Existe una organización lógica | x | | | |
| 7 | Está formulado en relación a los objetivos de la investigación | x | | | |
| 8 | Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación | x | | | |
| 9 | Observa coherencia con el título de la investigación | x | | | |
| 10 | Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación | x | | | |
| 11 | Es apropiado para la recolección de información | x | | | |
| 12 | Está caracterizado según criterios pertinentes | x | | | |
| 13 | Está adecuado para valorar aspectos relevantes | x | | | |
| 14 | Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores | x | | | |
| 15 | Guarda relación con la hipótesis de la investigación | x | | | |
| 16 | El instrumento está orientado al propósito de la investigación | x | | | |
| 17 | Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica | x | | | |
| 18 | Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas | x | | | |
| 19 | Es apropiado a la muestra representativa | x | | | |
| 20 | Se fundamenta en referencias actualizadas | x | | | |
| VALORACIÓN FINAL | | x | | | |

Fuente: Cuadro elaborado por la investigadora

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en
señal de conformidad firmo la presente en el mes de octubre del 2020

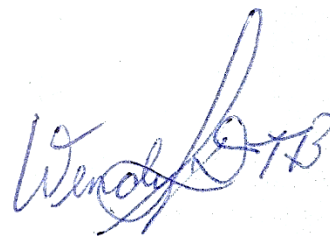


Mg. Elry Gicela Chopitea Balarezo

DNI 40055868

e-mail

eraquich@hotmail.com



Matriz de confiabilidad del instrumento

| | ID | I1 | I2 | I3 | I4 | I5 | I6 | I7 | I8 | I9 | I10 | I11 | I12 | I13 | I14 | I15 | I16 | I17 | I18 | I19 | I20 | I21 | I22 | I23 | I24 | I25 | I26 | I27 | I28 | I29 | I30 | I31 | I32 | I33 | I34 | I35 | I36 | I37 | I38 | I39 | I40 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | . | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | . | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 3 | . | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 4 | . | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 5 | . | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 6 | . | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | |
| 7 | . | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | | |
| 8 | . | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| 9 | . | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | | |
| 10 | . | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | |

Vista de datos / Vista de variables /

SPSS El procesador está preparado

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,844 | 40 |

Wendy OTB